

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 2.809, DE 2008

(Apenso: PL nº 4.465, de 2008)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para incluir, como direito do usuário de telecomunicações, o questionamento de débitos lançados em conta telefônica.

Autor: Deputado SILAS CÂMARA

Relatora: Deputada TONHA MAGALHÃES

I - RELATÓRIO

Vêm à apreciação desta Comissão os Projetos de Lei nº 2.809, de 2008 e nº 4.465, de 2008. Ambos pretendem introduzir modificações no texto da Lei nº 9.472, de 1997, conhecida por Lei Geral de Telecomunicações.

O PL nº 2.809, de 2008, pretende acrescentar um inciso ao art. 3º da referida lei, para garantir ao consumidor o direito de questionar débitos contra ele lançados pela prestadora de serviços de telecomunicações, bem como para atribuir à prestadora a obrigação de provar que os serviços sob questionamento foram prestados. Além disso, pretende acrescentar novo artigo para sujeitar a prestadora a pagamento de multa, caso vier a suspender os serviços de telecomunicações em decorrência do questionamento de débito feito pelo usuário.

Ao justificar sua iniciativa, o ilustre Autor argumenta que existe um enorme desequilíbrio na relação de consumo entre a prestadora do serviço de telecomunicações e o usuário. Portanto, seria necessário

estabelecer em lei que a prestadora não pode suspender os serviços simplesmente por estar sendo questionada quanto a débito indevido, e que está a cargo da concessionária comprovar a efetiva prestação do serviço em discussão, como forma de evitar que o consumidor seja prejudicado toda vez que questione algum débito.

O Projeto de Lei apenso, de nº 4.465, de 2008, busca acrescentar dois incisos ao art. 3º da Lei Geral de Telecomunicações, de modo a garantir o direito de o consumidor receber cobranças por ligações telefônicas efetuadas em, no máximo, quarenta dias contados da prestação do serviço, bem como o direito à gratuidade das ligações telefônicas que não lhe forem cobradas dentro desse prazo.

As proposições em pauta foram apreciadas e rejeitadas pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, contra o voto em separado do deputado Ratinho Júnior. Em seguida, deverão ser apreciadas pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania. Dentro do prazo regimental, nesta Comissão, não foram apresentadas às proposições.

II - VOTO DA RELATORA

É inegável a vulnerabilidade do consumidor frente às concessionárias dos serviços públicos de telecomunicações, notadamente no caso dos serviços de telefonia. Sem se importar com o imenso número de reclamações de todo tipo registradas contra elas por consumidores, junto aos PROCON's e à ANATEL, essas empresas seguem arrogantes seu caminho em busca de lucros cada vez maiores.

É fácil verificarmos o grau de vulnerabilidade do consumidor junto às concessionárias de serviços de telefonia; basta tentar cancelar o fornecimento de um serviço, reclamar de algum débito indevido, ou tentar cancelar a assinatura, e se obterá a certeza de que elas ignoram as normas vigentes e recorrem, sem escrúpulos, dos mais grosseiros aos mais sofisticados subterfúgios para se esquivarem da obrigação jurídica de respeitar os direitos do consumidor.

É verdade que já existem portarias expedidas pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, para regulamentar as questões tratadas nas proposições sob comento. Diga-se a propósito que a existência dessas normas infralegais embasou o parecer do nobre Relator na douta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática desta Casa para rejeitar a matéria, sob o argumento de que não se justificaria editar uma legislação específica sobre matéria que já se encontra regulamentada em dispositivos infralegais.

Entretanto, ao olharmos para a realidade, para o cotidiano, percebemos que apesar de existirem, de serem legítimas e bem redigidas pela ANATEL, essas normas estão desacreditadas pelo consumidor, porque as empresas concessionárias de serviços de telecomunicações as descumprem de forma acintosa e não são devidamente punidas pela ANATEL.

Por outro lado, não nos resta dúvida de que o consumidor tem direito a questionar os débitos que julgar indevidos, sejam eles relativos a serviços que não solicitou ou que não utilizou, sem sofrer qualquer tipo de corte no fornecimento do serviço, assim como é obrigação da concessionária comprovar que o consumidor realmente solicitou o serviço, e que ele foi de fato prestado. Também não temos dúvida de que a cobrança pelos serviços deve ser apresentada dentro de um prazo razoável, isto é, o consumidor não pode ser cobrado três, quatro, seis meses ou um ano após ter utilizado o serviço, porque isso desequilibra seu orçamento.

Sendo assim, consideramos necessário aperfeiçoar as portarias vigentes sobre a matéria e elevá-las à condição de lei, como forma de aumentar seu grau de efetividade, no que diz respeito à proteção e defesa dos direitos do consumidor. Portanto, entendemos adequado elaborar um substitutivo que englobe os dois projetos de lei em apreciação e avance no sentido de enquadrar as empresas concessionárias dos serviços de telecomunicações, de forma inequívoca, na legislação de defesa do consumidor.

Dessa forma ficará claro que o desrespeito aos direitos do usuário previsto na Lei Geral de Telecomunicações equivale ao desrespeito aos direitos do consumidor e portanto poderá ser fiscalizado e punido, de forma inquestionável, também pelos PROCON's, conforme prevê a Lei nº 8.078, de 1990.

Diante das razões acima expostas, nosso voto é pela aprovação do Projeto de Lei nº 2.809, de 2008 e do Projeto de Lei nº 4.465, de 2008, na forma do substitutivo em anexo.

Sala da Comissão, em de de 2009.

Deputada TONHA MAGALHÃES
Relatora

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.809, DE 2008 (Apenso o PL nº 4.465, de 2008)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido dos seguintes incisos XIII, XIV e XV:

“Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

.....
XIII – a contestar os débitos contra ele lançados pela prestadora, sem interrupção da prestação dos serviços, não sendo obrigado ao pagamento dos valores que considere indevidos, até quando a prestadora comprovar a prévia e expressa solicitação do serviço por parte do usuário e a prestação do serviço por parte dela.

XIV – a receber a cobrança por prestação de serviços na modalidade local, em até 60 (sessenta) dias; na modalidade longa distância nacional, em até 90 (noventa) dias, e, na modalidade longa distância internacional, em até 120 (cento e vinte) dias, contados a partir da prestação do serviço.

XV – à gratuidade dos serviços que não forem cobrados dentro do prazo previsto no inciso XIV.”

Art. 3º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 3ºA:

“Art. 3ºA As normas gerais de proteção e defesa do consumidor, em especial a Lei nº 8.078, de 1990, são aplicáveis ao setor de telecomunicações.

Parágrafo único. Praticará infração às normas de defesa do consumidor a prestadora de serviço de telecomunicações que infringir o disposto no art. 3º desta lei ou as regulamentações baixadas pela Agência Nacional de Telecomunicações ou adotar práticas que possam limitar, falsear, ou de qualquer forma prejudicar a proteção e a defesa do usuário.”

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2009.

Deputada TONHA MAGALHÃES
Relatora